

**Nyugati Városrészi Óvoda**

**SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI**

**SZABÁLYZAT**

**2. számú melléklet**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**



## Tartalom

<b>1. Általános rész</b> .....	2
<b>Bevezetés</b> .....	2
<b>Jogszabályi háttér</b> .....	2
<b>A szabályzat célja</b> .....	2
<b>Alapelvek</b> .....	3
<b>2. A panaszkezelés menete</b> .....	3
<b>A panaszkezelés folyamata:</b> .....	3
<b>A bejelentés módjai</b> .....	3
<b>A panasz kivizsgálása és megválaszolása</b> .....	5
<b>A panaszkezelés helyi rendje</b> .....	5
<b>A panaszkezelés lépcsőfokai:</b> .....	6
<b>3. Panasznyilvántartás</b> .....	7
<b>4. Jogorvoslati lehetőségek</b> .....	7
<b>5. Egyéb rendelkezések</b> .....	8

## **1. Általános rész**

### **Bevezetés**

Az intézmény gyermekeit, a gyermekek érdekeit képviselő szülőket/gondviselőket, és az intézményben dolgozókat **panasztételi jog** illeti meg.

Jelen belső szabályzat a Nyugati Városrészi Óvoda működésével, tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le. Óvodánk a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát

### **Jogszabályi háttér:**

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról  
2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról  
szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok újra hasznosításáról szóló 2012. évi LXIII. törvény  
módosításáról

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, valamint az 1. melléklet a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelethez

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

**Kapcsolódó dokumentumok:** SZMSZ, Munkaköri leírások, Iratkezelési szabályzat  
Pedagógus Etikai Kódex

### **A szabályzat célja**

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a lényegi visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, így biztosítva a minőségorientált működést. Valljuk, hogy az intézményben az azonnal jelzett panaszok kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések magas fokú hatékonysággal, tovább gyűrűző problémák megakadályozásával kerüljenek végrehajtásra. Célunk, hogy a felvetődő problémák, viták a lehető legkorábbi időpontban, a megfelelő szinten kerüljenek megoldásra.

## Alapelvek

- Alapkövetelmény a felvetések gyors, tisztességes, érdemi kivizsgálása, amelynek során feltárjuk a panasz okát és ezt követően minél hamarabb orvosoljuk.
- A beérkezett észrevételeket elemzése, az eredmények felhasználása.
- A panaszok és a panaszosok megkülönböztetés nélkül, egyenlő, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

## 2. A panaszkezelés menete

### A panaszkezelés folyamata:

A panasz benyújtása → Regisztráció → Kivizsgálás → Döntés, válasz → Elemzés

### A bejelentés módjai:

- Szóban (személyesen, telefonon)
- Írásban (postai vagy elektronikus úton vagy személyesen átadott irat formájában)

### Intézményi elérhetőségek:

Az óvoda neve, elérhetősége	A vezető neve, elérhetősége
<b>Nyugati Városrészi Óvoda</b> 7623 Pécs, Mezőszél u. 2. 06 72/534-461 <a href="mailto:nyugatiovi@nyugatiovoda.hu">nyugatiovi@nyugatiovoda.hu</a>	<b>Intézményvezető</b> Kovácsné Hajdinák Éva 30/278 42 01 <a href="mailto:kevi@nyugatiovoda.hu">kevi@nyugatiovoda.hu</a>  <b>Intézményvezető-helyettes</b> Bencze Bernadett 30/101 28 58 <a href="mailto:bdetti@nyugatiovoda.hu">bdetti@nyugatiovoda.hu</a>
<b>A Nyugati Városrészi Óvoda Ajtósi Dürer Utcai Tagóvodája</b> 7623 Pécs, Ajtósi Dürer u.2. 253-927 20/312-3404 <a href="mailto:ajtosiovi@nyugatiovoda.hu">ajtosiovi@nyugatiovoda.hu</a>	<b>Tagóvoda-vezető</b> Delics Jánosné 30/278-4581 <a href="mailto:delicstunde@nyugatiovoda.hu">delicstunde@nyugatiovoda.hu</a>
<b>A Nyugati Városrészi Óvoda Esztergár Lajos U-i Tagóvodája</b> 7633 Pécs, Esztergár Lajos u. 13. 252-434 20/314-3464 <a href="mailto:esztergarovi@nyugatiovoda.hu">esztergarovi@nyugatiovoda.hu</a>	<b>Tagóvoda-vezető</b> Feketéné Németh Tünde 30/417-3727 <a href="mailto:ftunde@nyugatiovoda.hu">ftunde@nyugatiovoda.hu</a>

<p><b>A Nyugati Városrészi Óvoda Hajnóczy József Utcai Tagóvodája</b>  7633 Pécs, Hajnóczy József u. 7  20/316 23 06  <a href="mailto:hajnovi@nyugatiovoda.hu">hajnovi@nyugatiovoda.hu</a></p>	<p><b>Tagóvoda-vezető:</b>  Staubachné Orbán Andrea  30/588 60 69  <a href="mailto:sandi@nyugatiovoda.hu">sandi@nyugatiovoda.hu</a></p>
<p><b>A Nyugati Városrészi Óvoda Istenkúti Tagóvodája</b>  7635 Pécs, Nagydeindoli út 2/2  233-518  30/279-3208  <a href="mailto:istenkutiovi@nyugatiovoda.hu">istenkutiovi@nyugatiovoda.hu</a></p>	<p><b>Tagóvoda-vezető</b>  Bodócsné Kádár Edit  30/999 08 97  <b>bkedit65@nyugatiovoda.hu</b></p>
<p><b>A Nyugati Városrészi Óvoda Közraktár Utcai Sportóvodája</b>  7623 Pécs, Közraktár u. 7.  310-290  20/311-9651  <a href="mailto:sportovi@nyugatiovoda.hu">sportovi@nyugatiovoda.hu</a></p>	<p><b>Tagóvoda-vezető</b>  Tóvári Péterné  30/999-0893  <a href="mailto:tovariangela@nyugatiovoda.hu">tovariangela@nyugatiovoda.hu</a></p>
<p><b>A Nyugati Városrészi Óvoda Magyar Lajos Utcai Tagóvodája</b>  7623 Pécs, Magyar Lajos u. 2.  251-398  20/312-1506  <a href="mailto:magyarovi@nyugatiovoda.hu">magyarovi@nyugatiovoda.hu</a></p>	<p><b>Tagóvoda-vezető</b>  Györkyné Debertin Gabriella  30/279-8256  <a href="mailto:gydgabi@nyugatiovoda.hu">gydgabi@nyugatiovoda.hu</a></p>
<p><b>A Nyugati Városrészi Óvoda Nagy Jenő Utcai Tagóvodája</b>  7624 Pécs, Nagy Jenő u. 38.  310-014  30/779-4676  <a href="mailto:nagyovi@nyugatiovoda.hu">nagyovi@nyugatiovoda.hu</a></p>	<p><b>Tagóvoda-vezető</b>  Lukonics Tünde  30/483 99 71  <a href="mailto:ltunde@nyugatiovoda.hu">ltunde@nyugatiovoda.hu</a></p>
<p><b>A Nyugati Városrészi Óvoda Radnóti Miklós Utcai Tagóvodája</b>  7633 Pécs, Radnóti M. u. 4.  255-815  30/779-4682  <a href="mailto:radnotiovi@nyugatiovoda.hu">radnotiovi@nyugatiovoda.hu</a></p>	<p><b>Tagóvoda-vezető</b>  Lóki Zoltánné  20/315-2092  <a href="mailto:leva@nyugatiovoda.hu">leva@nyugatiovoda.hu</a></p>
<p><b>A Nyugati Városrészi Óvoda Rácvárosi Tagóvodája</b>  7634 Pécs, Rácvárosi u. 56.  251-501  30/278-7842  <a href="mailto:racvarosiovi@nyugatiovoda.hu">racvarosiovi@nyugatiovoda.hu</a></p>	<p><b>Tagóvoda-vezető</b>  Gyenis Gabriella  30/172-3509  <a href="mailto:gygabi@nyugatiovoda.hu">gygabi@nyugatiovoda.hu</a></p>
<p><b>A Nyugati Városrészi Óvoda Zipernowsky Károly Utcai Tagóvodája</b>  7633 Pécs, Zipernowsky K. u.3.  255-562  20/317-6417  <a href="mailto:karikasovi@nyugatiovoda.hu">karikasovi@nyugatiovoda.hu</a></p>	<p><b>Tagóvoda-vezető</b>  Imre Ágnes  30/278-6326  <a href="mailto:imreagi@nyugatiovoda.hu">imreagi@nyugatiovoda.hu</a></p>

## A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- A **szóbeli panaszt** az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a panaszt tevő a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát a panaszt tevőnek átadja. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.
- **Írásbeli panasz** esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panaszt tevő részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről e-mailben is értesítést küldünk.

## A panaszkezelés helyi rendje

- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetését.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetéséért felelős vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításáról intézkedni.
- A panasz valóságtartalmát meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – konduktorokat, pedagógusokat, dajkát, szülőket - be kell vonni.
- Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére, önértékelésére épül és csak a legszükségesebb esetben, von be külső szereplőt a felmerült probléma megoldása érdekében.
- Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszával párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy abban segítséget kell nyújtani.
- Ha a panaszban foglaltaknak helyt ad, a panaszról hozott döntéséről, és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a partnert.
- A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megtörténik.

- Panasz elutasítása esetén a partner tájékoztatása ugyancsak 5 munkanapon belül történik.
- Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a panaszost a bejelentés beérkezéstől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszban a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. A panasz tárgyában hozott döntésről, az indokok megjelölésével értesíti a panasztevőt.
- A panaszbejelentés kivizsgálására szükség szerint más szakembert, intézményt is jogosult bevonni.

#### **A panaszkezelés lépcsőfokai:**

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát.
- Intézményvezető, (tagintézmény-vezető) kivizsgálja, kezeli a problémát.
- Fenntartó bevonása, panasz jelentése

#### **Döntés lehet:**

- a panasz elfogadása;
- panasz részbeni elfogadása,
- panasz elutasítása.

#### **A döntéshozatal után írásban értesítjük a panaszos felet.**

A panasz jogossága esetén az érintettek **megegyezését célzó intézkedéseket** kezdeményez az óvoda, melynek lehetséges **formái:**

- közvetlen megegyezés az érintettekkel,
- resztoratív konfliktuskezelés, (*egyensúly visszaállítása, újjáépítése*)
- mediációs folyamat elindítása,
- fegyelmi eljárás kezdeményezése.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.

### **3. Panasznyilvántartás**

A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk. A személyes adatok kezelése az érintett felek beleegyezésével, a magyar jogszabályoknak és a GDPR előírásainak megfelelően történik.

#### **A nyilvántartás tartalma:**

- a panasztevő személy/intézmény nevét
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedésbe bevontak körét, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk. Ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

### **4. Jogorvoslati lehetőségek**

A panasz elutasítása esetén az intézmény a panaszost írásban értesíti arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.



## **5. Egyéb rendelkezések**

A Nyugati Városrészi Óvoda Panaszkezelési Szabályzata a nevelőtestület egyetértésével, a dolgozók tájékoztatásával, valamint a Szülői Szervezet tájékoztatásával és véleményének kikérésével lett létrehozva.

### **Szabályzat elérhetősége**

Jelen Panaszkezelési Szabályzat elérhető az óvoda a honlapján nyugatiovi@nyugatiovoda.hu, illetve a vezetői irodákban.

### **A szabályzat személyi és időbeli hatálya:**


A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottaira kiterjed.

**Hatálybalépés: 2022.09.01.**

**ph.**

.....  
Kovácsné Hajdinák Éva  
Óvodavezető

1. számú melléklet

 <b>Nyugati Városrészi Óvoda</b> <b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>	
<b>Sorszám:</b>	<b>Iktatószám:</b>
<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve, elérhetősége:</b>
<b>Panasz benyújtásának módja:</b>	<p><i>A megfelelő aláhúzendó</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Szóbeli (telefonon, személyesen)</li> <li>2. Írásbeli (személyesen/postán átadott levél; e-mail)</li> </ol>
<b>Panasz leírása:</b>	
<b>Panasz felvevő neve:</b>	<b>Panasz felvevő beosztása:</b>
<b>Kivizsgálás módja:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<b>Szükséges intézkedések:</b> <i>A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása</i>	
<b>Csatolt dokumentumok:</b>	
<b>Végrehajtásért felelős neve:</b>	<b>Panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:</b>



